
卡巴斯基
反病毒软件
2011
KASPERSKY
用户指南
程序版本：11.0

亲爱的用户！

感谢您选择我们的产品。我们衷心的希望该文档能对您有所帮助，并为您解答产品相关的疑问。

文档版本日期：07/23/2010

http://www.kaspersky.com.cn
http://support.kaspersky.com.cn

目录

关于本指南

该指南是卡巴斯基反病毒软件 2011 的安装、配置及操作指南。该文档为广大用户量身打造。该软件的用户应具备计算机操作的基本水平：熟悉微软 Windows 操作系统的界面和导航，知道如何使用流行的电子邮件和互联网，例如，微软的 Office Outlook 及 IE 浏览器。

本文档的目标：

- 帮助用户在计算机上安装该程序，激活程序并配置任务；
- 提供与产品相关问题的快速搜索；
- 提供获取产品相关的技术支持的方法。

用户指南内容

本文档包含以下各节：

- **附加信息**

本节包括附加信息的数据描述、互联网上程序相关信息的讨论、见解分享、问题及收到的答复。

- **卡巴斯基反病毒软件 2011**

本节包含程序新功能的描述以及组件和功能的简要信息。不仅囊括各部分功能而且还向已注册用户提供了一系列的服务。此外还包含安装卡巴斯基反病毒软件 2011 必须满足的软件和硬件的最低要求。

- **安装卡巴斯基反病毒软件**

本节包含相关的操作说明，可帮助您在计算机上安装程序和执行其初始配置。此外还介绍了程序的卸载过程。

- **管理授权许可**

本节包含程序授权许的基本信息。在本节中，您可以了解到如何延长授权的使用时间，以及从哪里可以查看当前的授权许可信息。

- **程序界面**

本节包含程序的基本 GUI 组件的描述：图标和快捷菜单、程序主窗口、设置窗口和通知窗口。

- **运行和停止程序**

本节包含有关启动和关闭程序的相关信息。

- **计算机保护状态**

本节包含有关如何了解您的计算机当前是否受到保护、其安全是否受到威胁以及如何消除新出现的威胁的信息。此外还可以找到有关在使用卡巴斯基反病毒软件时启用、禁用和暂停保护的信息。

- **常见问题解答**

本节包含大多数用户在使用该程序时遇到的常见问题解答。

- **联系技术支持服务**

本节包含有关从技术支持服务网站上的“我的卡巴斯基账号”和通过电话与卡巴斯基实验室取得联系的信息。

- **卡巴斯基实验室**

本节对卡巴斯基实验室进行了简要介绍。

文档约定

该指南中的默认规则如下：

表 1.文档约定

示例	文档约定描述
请注意...	警告以红色突出显示并括在图文框中。警告包含重要信息，例如，对计算机安全至关重要的计算机操作的相关信息。
建议使用…	注意括在图文框中的附加信息和参考信息。
示例： ...	示例以独立小节提供，采用黄色背景并具有标题“示例”字样。
更新 意味着...	新术语以斜体标记。
Alt + F4	键盘键的名称以粗体标记，并采用首字母大写。 键的名称加上“ + ”号表示使用组合键。
启用	界面组件（例如输入字段、菜单命令、按钮等）的名称以粗体标记。
配置任务计划:	操作说明以箭头符号标记。 操作说明的介绍性短语采用斜体。
`help`	命令行中的文本或在屏幕上显示的消息文本具有特殊的字体。
<计算机 IP 地址>	变量放置在尖括号中。在所有情况下，均放置变量的对应值而不是变量本身，并省略尖括号。

附加信息

如果在选择、购买、安装或者使用卡巴斯基反病毒软件的时候遇到任何问题，您可以选择各种信息源寻求答案。您可以根据问题的严重性的紧急程度选择最为合适的信息源。

用于独立研究的信息来源

卡巴斯基实验室为该程序提供了以下信息源：

- 卡巴斯基实验室网站上的程序相关页面；
- 技术支持网站上的程序相关页面；
- 快速技术支持服务页面；
- 帮助系统。

卡巴斯基实验室网站上的程序相关页面

页面 (http://www.kaspersky.com.cn) 为您提供了有关该程序及其功能和选项的常规信息。

技术支持网站上的程序相关页面

在 (http://support.kaspersky.com.cn) 页面中，您可以找到由技术支持服务专家撰写的文章。

这些文章包含有关购买、安装和使用该程序的信息、建议和常见问题。它们按主题排序，例如管理授权许可、配置更新或消除操作故障。此外还包含其他卡巴斯基实验室产品的相关文章，以及来自技术支持服务的新闻。

快速支持服务

在此服务页面上，可以找到常见问题数据库，其中包含有关程序操作的解答。若要使用此服务，您需要连接网络。

若要转到该服务页面，请在程序主窗口中，点击**技术支持**链接，然后在打开的**支持**窗口中点击**快速支持**按钮。

帮助系统

程序的安装包中包含所有的帮助文件。帮助文件中的信息包括如何管理计算机的保护（查看保护状态、扫描病毒以及执行其他操作等）。

若要打开帮助系统，您可以点击相关界面上的**帮助**按钮，或使用 **F1** 快捷键。

卡巴斯基实验室官方论坛——卡巴一族

如果您的问题不需要马上得到答案，您也可以在卡巴斯基官方论坛卡巴一族上进行讨论，网址是：http://bbs.kaspersky.com.cn。

联系销售部门

如果您有问题需要与销售部门进行沟通，您可以点击(http://www.kaspersky.com.cn/KL-AboutUs/ConnectionUs.htm)联系我们的销售部门。

您也可以将您的问题通过邮件发送到 sales@kaspersky.com.cn。

联系文档开发组

如果您对文档有任何问题、发现错误或者希望提供反馈，可以与技术文档开发组联系，您可以发送邮件至：product@kaspersky.com.cn。请使用“卡巴斯基用户手册反馈：卡巴斯基反病毒软件”作为邮件的主题。

卡巴斯基反病毒软件 2011

本节包含程序的新功能描述以及有关其组件和功能的简要信息。它介绍了程序包汗的功能以及为程序注册用户提供的各项服务。此外还包括安装卡巴斯基反病毒软件时应满足的硬件和软件需求。

新增功能

卡巴斯基反病毒软件新增了以下功能：

- 新增的**系统监控**保护组件可监控系统中的应用程序活动，并为其他保护组件提供详细信息。由于可恢复应用程序的历史活动，因此当检测到恶意程序操作时，该组件可以回滚该程序在系统中所执行的所有操作。
- 通过**空闲扫描**，程序可以在计算机空闲时自动运行病毒扫描，并在您恢复工作时停止扫描。这样即可以定期执行扫描，又可避免在您使用计算机时运行扫描导致计算机运行速度下降。
- 您可以随时将您的卡巴斯基反病毒软件转换至卡巴斯基安全部队以评估其功能，如果需要您也可以购买授权许可以进一步使用卡巴斯基安全部队，而不需要重新安装。

确保计算机受到保护

卡巴斯基反病毒软件为您的计算机提供全面的保护，以防御已知和未知威胁、网络攻击和入侵者攻击、垃圾邮件和其他不需要的信息。

每种威胁类型都由单独的*保护组件*进行处理（参阅本节后面部分中的组件描述）。可以单独启用或禁用各个组件，并可进行相应配置。

除了安全组件提供的持续保护外，我们建议您定期*扫描*计算机以查找病毒。执行定期扫描很有必要，这样可以排除传播安全组件未发现的恶意程序的可能性，例如，由于安全级别设置为低或其他原因。

为使卡巴斯基反病毒软件保持最新，需要*更新*反病毒数据库库和程序模块。默认情况下，将自动更新。如有必要，您也可以手动更新。

使用*应用程序控制*，可以控制在计算机上启动的各个应用程序。应用程序访问*个人数据*的方式受制于特殊的控制。这些数据包括包含最常用应用程序的设置和重要数据的文件、文件夹和注册表项以及用户文件（“我的文档”文件夹、Cookie、有关用户活动的信息）。如果怀疑任何应用程序的安全性，可以在*安全堡垒*中运行该应用程序。

可以利用其他工具和向导来执行需要不定期执行的某些特定任务，如优化微软 IE 配置或清理用户活动痕迹。

保护组件

以下保护组件可为您的计算机提供实时保护：

文件反病毒

文件反病毒可以防止计算机文件系统感染病毒。该组件随操作系统一起启动，并持续驻留在计算机 RAM 中，对计算机及所有连接的驱动器中打开、保存或启动的所有文件进行扫描。卡巴斯基反病毒

软件拦截所有文件访问尝试，并扫描文件以查找已知病毒。只有当确认文件未受感染或已由程序成功处理后，才可以进一步处理该文件。如果因任何原因而导致无法清除文件中的病毒，将删除该文件并在备份存储区中保存文件副本，或将文件移至隔离区。

邮件反病毒

邮件反病毒可以扫描计算机上接收和发送的电子邮件。只有当确认电子邮件未包含危险对象时，才会将电子邮件呈交给收件人。

网页反病毒

网页反病毒可以拦截和阻止网站上会造成威胁的脚本。所有 HTTP 流量也将受到全面监控。此外，该组件还可以阻止访问恶意网站。

即时通讯反病毒

即时通讯反病毒可以确保 Internet 寻呼工具的使用安全。该组件可以保护通过即时通讯协议进入计算机的信息。即时通讯反病毒可确保各种应用程序在进行即时通讯时的操作安全。

主动防御

通过主动防御，可以在新的恶意程序执行恶意活动之前将其检测出来。该组件的操作基于对安装在计算机上的所有应用程序行为进行监控和分析。根据所执行的操作，卡巴斯基反病毒软件确定每个应用程序是否具有潜在危险。因此，您的计算机不仅可以防御已知病毒，而且还可以防御尚未发现的新病毒。

受程序组件保护的对象分为以下三组：

- 文件、隐私数据、用户名和密码、银行卡相关信息等。这些文件受文件反病毒和主动防御保护。
- 计算机上安装的应用程序和操作系统对象。这些文件受邮件反病毒、网页反病毒、即时通讯反病毒和主动防御保护。
- 在线活动：使用电子支付系统、防御垃圾邮件和病毒等的电子邮件保护。这些文件受邮件反病毒、网页反病毒和即时通讯反病毒保护。

组件的分组取决于它们所保护的对象，在程序主窗口的**实时保护**部分进行了图形化的阐述（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口” - 第 21 页）。

分发工具包

可以从经销商处购买卡巴斯基反病毒软件的盒装版，或者从 Internet 商店（如 http://www.kaspersky.com.cn 的**在线购买**部分）在线购买该软件。

如果购买程序的盒装版，则程序包将包括：

- CD 光盘，其中包括程序的安装文件以及 PDF 格式的文档。
- 快速安装指南（包含激活码）。
- 用户手册及授权许可协议（视地区而定）。

请仔细阅读最终用户授权许可协议（参见“关于最终用户授权许可协议”- 第 18 页）！

如果您不同意最终用户授权许可协议上面的条款，您可以在打开安装盘之前联系您购买盒装产品的经销商进行退货。

一旦打开安装光盘，就代表您已接受最终用户授权许可协议上的所有条款。

在打开光盘之前，请仔细阅读最终用户授权许可协议。

若您在线购买卡巴斯基反病毒软件，您可以从卡巴斯基实验室的官方网站上下载产品。在确认收到您的付款后，我们会通过邮件向您发送激活码。

注册用户可以享受到的服务

卡巴斯基实验室为授权用户提供一系列的服务，以便于能够更高效的使用该程序。

一旦您购买了授权许可，您就成为了我们的注册用户，我们将竭诚为您提供以下服务：

- 每小时一次的程序数据库更新，并提供最新版本的产品；
- 如果需要，我们将通过电话或私人账号指导您如何安装、配置以及使用我们的产品；
- 卡巴斯基实验室会通知您产品新版本的发布信息，并实时发布世界各地新威胁的信息。该服务仅提供给在技术支持网站（http://support.kaspersky.com.cn）订阅卡巴斯基实验室新闻的用户。

不提供与操作系统、第三方软件和其它各种技术相关的问题咨询。

硬件和软件需求

要使卡巴斯基反病毒软件 2011 正常运行，您的计算机必须满足以下最低要求：

常规需求：

- 480 MB 可用磁盘空间。
- CD / DVD - ROM（用于从 CD 安装卡巴斯基反病毒软件）。
- 网络连接（用于产品激活）。
- Microsoft IE 6.0 或更高。
- Microsoft Windows Installer 2.0。

对 Microsoft Windows XP Home Edition（Service Pack 2 或更高版本）、Microsoft Windows XP Professional（Service Pack 2 或更高版本）、Microsoft Windows XP Professional x64 Edition（Service Pack 2 或更高版本）的要求：

- Intel Pentium 800 MHz 32 位 (x86)/64 位 (x64) 处理器或更高频率的处理器（或者兼容的等效处理器）；
- 512 MB 可用内存。

对 Microsoft Windows Vista Home Basic、Microsoft Windows Vista Home Premium、Microsoft Windows Vista Business、Microsoft Windows Vista Enterprise、Microsoft Windows Vista Ultimate、Microsoft

Windows 7 Starter、Microsoft Windows 7 Home Basic、Microsoft Windows 7 Home Premium、Microsoft Windows 7 Professional、Microsoft Windows 7 Ultimate 的要求：

- Intel Pentium 1 GHz 32 位 (x86)/64 位 (x64) 处理器或更高频率的处理器（或者兼容的等效处理器）；
- 1GB 可用 RAM（32 位）；2 GB 可用 RAM（64 位）。

在 Microsoft Windows XP（64 位）操作系统中不能启用**安全堡垒**功能。在 Microsoft Windows Vista（64 位）和 Microsoft Windows 7（64 位）操作系统中限制使用**安全堡垒**功能。

对上网本的要求：

- Intel Atom 1.33 MHz (Z520) 处理器或兼容的等效处理器。
- Intel GMA950 视频卡，64 MB 以上的视频 RAM（或者兼容的等效视频卡）。
- 屏幕大小不小于 10.1"。

安装卡巴斯基反病毒软件

本节包含相关操作说明，可帮助您在计算机上安装程序和执行初始配置，以及程序的卸载过程。

安装程序

在安装向导的协助下，卡巴斯基反病毒软件将以交互模式安装到您的计算机上。

此向导由一系列步骤组成，可使用**上一步**和**下一步**按钮进行导航。要在向导完成后关闭向导，请使用**完成**按钮。要在任意阶段停止向导，请使用**取消**按钮。

您可以随时将您的卡巴斯基反病毒软件转换至卡巴斯基安全部队以评估其功能，如果需要您也可以购买授权许可以进一步使用卡巴斯基安全部队，而不需要重新安装。

若要使用该程序保护多台计算机，您可以使用同样的方式将卡巴斯基反病毒软件安装于需要保护的计算机上。请记住，在这种情况下，根据授权许可协议，许可条款将从首次激活之日起开始生效。如果您激活程序以保护第二台及随后的计算机，则许可有效期将减少从首次激活之日起所经过的天数。因此，程序的所有已安装副本的许可条款将同时过期。

要将卡巴斯基反病毒软件安装于您的计算机上，请

运行包含在产品 CD 光盘上的安装文件（一个扩展名为*.exe 的文件）。

在线下载的卡巴斯基反病毒软件的安装与从CD安装相同。

步骤 1. 搜索该程序的更新版本

在安装卡巴斯基反病毒软件之前，先确认卡巴斯基服务器上是否存在更新的版本。

若在卡巴斯基实验室服务器上没有搜索到更新的版本，将自动启动安装向导。

若卡巴斯基服务器上提供了卡巴斯基反病毒软件更新版本的程序，将会提示您下载并安装最新版本。若取消下载新版本，将自动启动安装向导。若您要下载并安装最新版本的程序，将下载并自动运行最新版本程序的安装向导。对于更新版本的程序描述，请参照随程序自动下载的产品描述文档。

步骤 2. 核查系统是否满足安装需求

在安装卡巴斯基反病毒软件之前，请核查您的计算机的系统是否符合该软件的安装需求（参见“硬件和软件需求”- 第 11 页）。

对于任何不满足的条件，程序均会进行相应的提示。一旦出现这种情况，您需要在安装卡巴斯基实验室的产品之前，按照提示利用 Windows 的更新服务下载或更新所需要的软件环境，以满足要求。

若您的计算机中存在卡巴斯基反病毒软件或卡巴斯基安全部队的早期版本，其相应的数据可以在卸载的时候被保存下来并应用于卡巴斯基反病毒软件 2011（如激活信息、程序设置等）。

步骤 3. 选择安装类型

在这一步骤中，您可以选择一种最合适的方式安装卡巴斯基反病毒软件：

- *典型安装*。如果您选择该安装类型（未选中**更改安装设置**复选框），程序将以卡巴斯基实验室的专家们推荐的设置进行完全安装。
- *自定义安装*。如果您选择该安装类型（选中**更改安装设置**复选框），您将可以选择指定的文件夹作为该程序的安装地址（参见“步骤 7. 选择目标文件夹” – 第 14 页），如果需要，您也可以禁用安装过程保护（参见“步骤 8. 准备安装”- 第 15 页）。

要继续安装，请点击**下一步**。

步骤 4. 查看授权许可协议

在此步骤，您需要仔细阅读您与卡巴斯基实验室之间达成的许可协议。

仔细阅读之后，若您同意所有条款，请点击**我同意**按钮。安装将继续进行。

若要取消安装，请点击**取消**按钮。

步骤 5. 卡巴斯基安全网络数据收集声明

在此步骤，将邀请您加入卡巴斯基安全网络。加入卡巴斯基安全网络可以加快对最新威胁的反应速度，增强保护组件的性能。加入卡巴斯基安全网络后，程序将自动向卡巴斯基实验室发送病毒感染的相关信息，包括加载程序和可执行程序的扩展信息统计。但卡巴斯基安全网络不会收集和处理任何个人信息。

详见卡巴斯基安全网络数据收集声明。若您同意加入，请选中**我同意加入卡巴斯基安全网络**复选框。

若您选择的是自定义安装，请点击**下一步**按钮。（参见“步骤 3.选择安装类型”- 第 13 页）；若您选择的是标准安装时，请点击**安装**按钮。安装继续进行。

步骤 6. 搜索不兼容程序

这一步骤中，程序会在您的计算机上自行搜索与卡巴斯基反病毒软件不兼容的程序。

若没有不兼容的程序，向导会自动执行下一步骤。

若检测出任何不兼容的程序，这些程序会以列表的形式显示出来，您可以根据提示自动或手动将其卸载。移除不兼容的程序之后，需要重启计算机，然后再继续安装卡巴斯基反病毒软件。

请点击**下一步**继续安装。

步骤 7. 选择目标文件夹

仅在使用*自定义安装*模式时，才会出现此步骤。（参见“步骤3.选择安装类型”- 第13页）。 在*标准安装*中，会省略此步骤，程序将自动安装到默认文件夹中。

在此阶段，系统会提示您选择卡巴斯基反病毒软件的安装目录。默认情况下，设置以下路径：

- **<disk> \ Program Files \ Kaspersky Lab \ Kaspersky Anti-Virus 2011** –针对 32 位系统；
- **<disk> \ Program Files (x86) \ Kaspersky Lab \ Kaspersky Anti-Virus 2011** –针对 64 位系统。

若将卡巴斯基安装到其他文件夹，请点击**浏览**按钮，在打开的窗口中选择一个文件夹。

安装文件的路径不能超过200个字符，也不能包含如下特殊字符\, /, ?, :, *, ", >, < 和 |。

若想查看是否有足够的空间安装该程序，您可以点击**磁盘使用**按钮进行查看。在开启的窗口中，您可以查看磁盘信息，点击**确定**关闭窗口。

请在安装向导中点击**下一步**继续安装。

步骤 8. 准备安装

仅在使用*自定义安装*模式时，才会出现此步骤。（参见“步骤3.选择安装类型”- 第13页）。 在*标准安装*中，会跳过此步骤。

一旦您的计算机感染了恶意程序，势必会影响到卡巴斯基反病毒软件的安装，所以安装过程也应受到保护。

默认情况下，安装过程中是受保护的状态——在安装向导中默认选中**保护安装程序**复选框。

若程序不能顺利安装，建议您先取消选中该复选框（例如，在使用 Window 的远程桌面进行远程安装时）。选中该复选框有可能影响安装。

这种状况下，请中断安装，重启，在选择安装类型步骤中选中**更改安装设置**复选框（参见“步骤 3.选择安装类型”- 第 13 页），并且在到达准备安装这一步骤时，取消选中**保护安装程序**复选框。

若要继续安装，请点击**安装**。

在Microsoft Windows XP系统中安装该程序，安装过程中网络连接可能被中断。稍后会自动恢复连接。

步骤 9. 安装

程序安装的过程会花费一些时间。请您耐心等待，直至安装完成。

一旦程序安装完成，向导会自动跳转到下一步骤。

如果发生由阻止安装反病毒软件的恶意程序导致的安装错误，安装向导会提示您下载*卡巴斯基病毒移除工具*以消除感染。

如果您同意安装该工具，则安装向导会自动从卡巴斯基实验室服务器上下载并自动启动该工具的安装向导。如果向导无法下载该工具，则系统会提示您通过提供的链接自行下载。

成功删除恶意软件后，您可以将卸载该工具，重新安装卡巴斯基反病毒软件。

步骤 10. 激活程序

激活 是启用授权许可文件以确保您在授权期内使用完整的程序功能的一个必要步骤。

您需要连接网络才能进行程序激活。.

您可以选择以下方式激活卡巴斯基反病毒软件：

- **激活商用版本**。如果您已购买了该程序的商业版本，则选择此选项并输入激活码（参见“关于激活码”- 第 18 页）。

如果您输入的是卡巴斯基安全部队的激活码，在激活完成后，程序将转换为卡巴斯基安全部队。

- **激活试用版本。**如果您要先试用该程序，然后再决定是否购买商业版，请选择该激活项。您将能够在程序试用版的授权许可期限内使用程序的全功能版本。在授权许可过期后，不能再次激活试用。
- **稍后激活。**若您选择该操作，将跳过激活步骤。您可以使用程序的大部分功能，除了更新。您仅能在安装卡巴斯基反病毒软件之后进行一次反病毒数据库和程序模块的更新。**稍后激活**仅在激活向导第一次启动时出现。

若卡巴斯基反病毒软件安装后被卸载，但保留了激活信息，将跳过激活步骤。激活向导将自动检索激活码信息并直接进行下一步骤（参见“步骤 12. 完成激活” - 第 16 页）。

步骤 11. 注册用户

该步骤仅针对激活商用授权的用户有效。激活试用版时，将跳过该步骤。

注册之后您可以从卡巴斯基实验室获得相应的技术支持。非注册用户仅能得到小部分的技术支持服务。

若您同意注册，请填写好对应的注册信息后点击**下一步**按钮。

步骤 12. 完成激活

该向导会向您显示程序成功激活的相关信息，以及授权许可的相关信息：授权许可类型（商用版或试用版）、授权许可到期日期以及可用于几台计算机的激活等。

点击**下一步**按钮继续安装向导。

步骤 13. 关闭向导

向导的最后一个窗口将向您展示安装成功的信息。若要运行卡巴斯基反病毒软件，请选中**启动卡巴斯基反病毒软件**复选框，点击**完成**按钮。

有时，您需要重启系统。选中**启动卡巴斯基反病毒软件**复选框，重启系统后会自动运行该程序。

若在关闭向导前，没有选中该复选框，则系统启动后您需要手动运行该程序（参见“手动运行和停止程序” - 第 26 页）。

启动

程序安装完成之后，为了确保更好地保护您的计算机安全，建议您执行如下操作：

- 更新程序数据库（参见“如何更新程序数据库” - 第 32 页）。
- 扫描计算机（参见“如何进行全盘扫描” - 第 34 页）及漏洞（参见“扫描计算机漏洞” - 第 34 页）。
- 核查您的计算机的保护状态（第 27 页），必要的话解决安全问题（参见“诊断并排除在您的计算机上出现的安全问题” - 第 27 页）。

卸载程序

卡巴斯基反病毒软件卸载之后，您的个人数据将不再受到保护。

您可以使用卸载向导卸载卡巴斯基反病毒软件。

要启动卸载向导：

1. 在**开始**菜单中，选择**所有程序 → 卡巴斯基反病毒软件 2011 → 修复或卸载**。
2. 在打开的窗口中，点击**卸载**按钮。

步骤 1. 保存数据以备再次使用

在此步骤中，可以指定要保留程序使用的哪些数据，以备下次安装时（例如安装程序的更新版本时）使用。

默认情况下，将从您的计算机上完全卸载程序。

若要保存数据，请执行以下操作：

1. 选择**保存程序对象**。
2. 核查您希望保存的数据：
   - **激活数据** – 卸载程序但并没清除激活数据，只要激活数据不过期，下次再安装程序时，该数据可以继续使用。
   - **备份和隔离文件** – 被程序备份或存储至隔离区中的文件。
   - **程序的操作设置** – 在配置程序时所用到的设置值。
   - **iSwift 和 iChecker 数据** – 已经从文件中扫描出来的病毒包含的相关对象信息。
   - **安全桌面共享文件夹数据** – 文件保存在一个安全的共享文件夹中，这些文件在主桌面环境和虚拟的安全桌面中均可用。

步骤 2. 确认卸载

若要卸载该程序，请点击**卸载**按钮。

若要取消卸载，请点击**取消**按钮。

步骤 3. 完成卸载

这一步骤中，向导会指导您卸载该程序，直至卸载完成。

卸载程序时，您的计算机会提示需要重启。若您选择取消重启，直至操作系统重启或下一次开机再启动，卸载过程才算完成。

管理授权许可

这部分包含了程序授权许可的相关信息，您能了解到如何延长授权许可时间以及如何查看当前的授权许可信息。

关于最终用户授权许可协议

最终用户授权许可协议 – 是自然人或法人依法拥有程序副本的协议。EULA 包含在每个卡巴斯基实验室应用程序中。它包含对权利和卡巴斯基反病毒软件使用限制的详细说明。
根据 EULA，如果您购买并安装了卡巴斯基实验室程序，则您将获得拥有其副本的永久权利。

关于授权许可

*授权许可*是指使用卡巴斯基反病毒软件以及由卡巴斯基实验室或其合作伙伴提供的其他相关服务的权利。

每份授权许可都有到期日期和类型。

授权许可有效期 – 提供以下服务的期限：

- 技术支持；
- 更新数据库和程序模块。

提供的服务取决于授权许可类型。

卡巴斯基反病毒软件提供了以下几种授权许可类型：

- *试用授权许可* – 具有有限有效期（例如 30 天）的免费授权许可，供用户了解卡巴斯基反病毒软件。

  试用授权许可只能使用一次，且不能在商用授权许可之后使用！

- *试用授权许可*随应用程序的试用版提供。如果激活了试用授权许可，则只能针对程序激活或购买商用授权许可与技术支持服务联系。当试用授权许可到期后，将禁用卡巴斯基反病毒软件的所有功能。若要继续使用，需要激活程序（参见“如何激活程序”- 第 31 页）。
- *商用授权许可* – 具有有限有效期（例如一年）的商用授权许可，在购买卡巴斯基反病毒软件时提供。一份商用授权许可可以涵盖多台计算机。

  如果激活了商用授权许可，则可使用程序的所有功能和服务。

  在商用授权许可到期后，卡巴斯基反病毒软件仍然具有全部功能，仍然可以扫描计算机以查找病毒和使用保护组件，但是无法更新反病毒数据库，只能使用授权许可到期时所拥有的数据库。在到期之前两周，程序会通知您授权许可即将到期，以便您提前续订授权许可（参见“如何购买或续费授权许可”- 第 31 页）。

关于激活码

*激活码*是随卡巴斯基反病毒软件商业授权许提供用以激活程序的序列号。

激活码由一系列拉丁字符和数字组成，用连字符分隔为四个字符组，每组五个字符（不包含空格）。例如，11111-11111-11111-11111。

如果通过在线商店购买该程序，则通过电子邮件发送激活码。如果购买程序的盒装版（零售版），则激活码打印在光盘封套的内表面上，或者打印在包含安装光盘的包装盒的内表面上（位于标签保护层的下方）。

查看授权许可信息

如要查看授权许可文件的相关信息，则：

1. 打开程序的主窗口。
2. 点击窗口底部的**授权许可**按钮，打开**授权许可管理**窗口。在该窗口中，您可以启动程序激活（参见“如何激活程序” - 第 31 页）或购买一个新的授权许可或更新授权许可（参见“如何购买或续费授权许可” - 第 31 页）。



图 1. 授权许可管理窗口

程序界面

卡巴斯基反病毒软件的界面相当简单，并且使用方便。本节将详细介绍它的基本功能。

卡巴斯基反病毒软件包含用于 Microsoft Office Outlook、Microsoft Outlook Express、The Bat!、Thunderbird、Mozilla Firefox、Microsoft Internet Explorer 以及 Microsoft Windows Explorer 的扩展组件（插件）。这些插件扩展了主机应用程序的功能，通过它们可以访问界面内的产品组件配置。

通知区域图标

程序安装后，程序图标会立即显示在 Microsoft Windows 任务栏通知区域中。

在 Microsoft Windows 7 操作系统中，默认情况下程序图标处于隐藏状态，建议显示该图标以便轻松访问（请参阅操作系统文档）。

该图标具有以下基本用途：

- 程序操作的指示标志。
- 用于访问快捷菜单、程序主窗口以及新闻窗口。

程序活动指示

该图标是程序操作的指示器。它可以显示当前的保护状态、程序正在执行的操作：

- 正在扫描电子邮件；

- 正在扫描网页流量；

- 正在更新数据库和程序模块；

- 需要重新启动计算机以应用更新；

- 某个程序组件出现故障。

默认情况下，图标处于动画状态：例如，在电子邮件扫描过程中，程序图标上有一个小型信件符号在跳动；进行更新时，会显示一个旋转的球体符号。可以取消激活动画。

禁用动画之后，图标的外观如下：

（彩色符号） - 已激活所有或特定的保护组件；

（黑白符号） - 已禁用所有保护组件。

访问快捷菜单和程序窗口

使用该图标可以打开程序快捷菜单（第 21 页）和程序主窗口（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”- 第 21 页）。

要打开程序快捷菜单,

右键单击程序托盘图标。

要打开程序主窗口，

左键单击程序托盘图标。

如果有可查看的卡巴斯基实验室新闻，会在 Microsoft Windows 任务栏通知区域中显示图标。双击此图标可打开新闻代理。

快捷菜单

使用程序快捷菜单可以运行基本保护任务。

卡巴斯基反病毒软件快捷菜单包含以下各项：

- **安全键盘** – 显示安全键盘。
- **打开卡巴斯基反病毒软件** – 打开程序主窗口。
- **暂停保护/恢复保护** – 暂时关闭/打开实时保护组件。此菜单项不会影响程序更新或病毒扫描。
- **设置** – 打开程序设置窗口。
- **关于** – 打开包含程序信息的窗口。
- **新闻** – 打开新闻代理。如果有未读新闻，则会显示此菜单项。
- **退出** – 关闭卡巴斯基反病毒软件。



图 2. 快捷菜单

如果打开快捷菜单时正在运行病毒扫描或更新任务，则任务名称以及进度状态（完成百分比）会显示在快捷菜单中。当选择包含任务名称的菜单项时，可以切换到主窗口，其中包含当前任务运行结果的报告。

要打开程序快捷菜单，

右键单击程序托盘图标。

在Microsoft Windows 7操作系统中，默认情况下应用程序图标处于隐藏状态，建议显示该图标以便轻松访问程序（请参阅操作系统文档）。

卡巴斯基反病毒软件主窗口

程序主窗口包含可用于访问程序所有主要功能的界面组件。

主窗口可以分为三大部分：

- 窗口顶部显示当前计算机的保护状态。



图 3. 当前计算机保护状态

有三个可能的保护状态值：每个都以特定颜色指示。绿色指示计算机保护处于合适级别，而黄色和红色指示存在各种安全威胁。除了恶意程序之外，威胁还包括程序数据库已过期、已禁用保护组件以及选择了最低级别的保护设置等。

威胁必须在出现的第一时间进行清除（参见“诊断和排除计算机保护问题” - 第 27 页）。

- 您可以从窗口左侧快速切换到主要程序功能：启用和禁用保护组件、运行病毒扫描任务、更新数据库和程序模块等。



图 4. 主窗口左侧

- 窗口右侧包含了在窗口左侧选择的程序功能的信息，并可对程序功能进行配置，同时还提供了用于执行病毒扫描任务及检索更新等操作的工具。



图 5. 主窗口右侧

您还可以使用以下按钮和链接：

- **设置** – 用于打开应用程序设置窗口。
- **隔离区** – 用于处理隔离对象。
- **报告** – 用于切换到图表格式的应用程序操作报告。
- **新闻** – 用于切换到新闻代理窗口以查看新闻。应用程序收到第一条新闻之后，便会显示该链接。
- **帮助** – 用于查看卡巴斯基反病毒软件帮助系统。
- **我的卡巴斯基账号** – 用于进入技术支持服务网站的用户个人账户（参见"我的卡巴斯基账号"- 第 45 页）。
- **技术支持** – 用于打开包含系统信息以及卡巴斯基实验室信息资源（技术支持服务网站、论坛）链接窗口。
- **授权许可** – 用于激活卡巴斯基反病毒软件及授权许可续订。

您可以使用可选皮肤更改卡巴斯基反病毒软件的外观。

若要打开程序主窗口，请执行以下操作之一：

- 左键单击程序托盘图标。

  在 Microsoft Windows 7 操作系统中，默认情况下应用程序图标处于隐藏状态，建议显示该图标以便轻松访问（请参阅操作系统文档）。

- 从程序快捷菜单中选择打开卡巴斯基反病毒软件（参见“快捷菜单” - 第 21 页）。
- 点击位于卡巴斯基工具中心的卡巴斯基反病毒软件图标（仅适用于 Microsoft Windows Vista 和 Microsoft Windows 7）。

通知窗口

如果在卡巴斯基反病毒软件操作期间发生事件，屏幕上会显示专门的通知，具体以弹出消息的形式在 Microsoft Windows 任务栏通知区域中的程序图标上方显示。

根据事件对计算机安全性的重要程度，您可能会收到以下类型的通知：

- 紧急通知 - 通知您对于计算机安全性而言至关重要的事件：例如，在系统中检测到恶意对象或危险活动。如果显示此类通知，应立即确定进一步的操作。此类型的通知窗口显示为红色。
- 重要通知 - 通知您对于计算机安全性而言可能重要的事件：例如，在系统中检测到可能受感染的对象或可疑活动。如果显示此类通知，应确定检测到的对象或进程的危险程度，并选择进一步的操作。此类型的通知窗口显示为黄色。
- 信息通知 - 通知您非关键事件。此类型的通知窗口显示为绿色。

程序设置窗口

卡巴斯基反病毒软件**设置**窗口主要用于配置程序保护组件、扫描和更新任务以及运行其它高级配置。



图 6. 程序设置窗口

程序设置窗口由两部分组成：

- 在窗口的左侧，可以选择应用程序组件、任务或其他需要配置的项目；
- 在窗口的右侧，包含用于配置在窗口左侧选择的项目的控制项。

窗口左侧的组件、任务和其他内容包含在以下部分中：

 – **实时保护**；

 – **智能查杀**；

 – **免疫更新**；

 – **高级设置**。

若要打开设置窗口，请执行以下操作之一：

- 点击程序主窗口顶部的**设置**链接（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”- 第 21 页）；
- 从快捷菜单中选择**设置**（参见“快捷菜单”- 第 21 页）。
- 在**卡巴斯基工具**界面上点击**设置**按钮（仅在微软 Vista 操作系统和 Win 7 操作系统中可用）。需要将该按钮功能配置为打开设置窗口选项（详见“如何使用卡巴斯基工具” – 第 43 页）。

要在配置窗口中选择所需的部分，

点击窗口左上方对应部分图标（详见上文图片）。

卡巴斯基工具

当在微软 Vista 操作系统或 Win7 操作系统中运行卡巴斯基反病毒软件时，您可以使用卡巴斯基工具。

卡巴斯基工具的设计目的是快速访问程序的主要功能：计算机保护状态、对象扫描、程序操作报告等。

在微软 Win7 操作系统下安装卡巴斯基反病毒软件后，卡巴斯基工具会自动显示在桌面上。在微软 Vista 操作系统下安装卡巴斯基反病毒软件后，需要将其手动添加至微软 Windows 边栏（详见操作系统文档）。



图 7. 卡巴斯基工具

运行和停止程序

卡巴斯基反病毒软件安装完成后会自动启动。且每次操作系统启动，程序都会自动运行。

启用和禁用自动运行

程序自动运行意味着卡巴斯基反病毒软件会在每次操作系统启动后自动运行。这是程序的默认启动模式。

要禁用或启用程序的自动运行：

1. 打开程序设置窗口。
2. 在窗口**实时保护**部分的左侧，选择**常规设置**。
3. 要禁用程序自动运行，请不要选中位于窗口右侧**自动运行**部分的**计算机启动时运行卡巴斯基反病毒软件**复选框。要启用程序自动运行，请选中该复选框。

手动运行和停止程序

卡巴斯基实验室专家建议您不要停止运行卡巴斯基反病毒软件，因为一旦停止您的计算机和隐私数据将会处于危险中。如果确实需要停止保护，建议您在指定时间内暂停计算机保护，而不是退出程序。

如果您已经禁用了程序自动运行（详见“启用和禁用自动运行” – 第 26 页），您需要手动启动卡巴斯基反病毒软件。

要手动运行程序，

在程序**开始**菜单中选择**所有程序**　**卡巴斯基反病毒软件 2011**　**卡巴斯基反病毒软件 2011**。

要退出程序，

右键单击位于任务栏通知区域的程序图标，打开程序快捷菜单，选择**退出**。

在微软Win7操作系统中，程序图标默认隐藏，但是您可以设置显示以快速访问程序（详见操作系统文档）。

计算机保护状态

本章节包含如下内容：如何确定此刻您的计算机是否处于保护中、计算机安全是否面临威胁、以及如何排除已检测到的威胁等。此外，在本章节中，您还可以找到关于启用、禁用和暂停卡巴斯基反病毒软件保护的相关内容。

诊断和排除计算机保护问题

计算机保护过程中出现的问题会在位于程序主窗口上方的计算机保护状态来显示（详见“卡巴斯基全功能安全软件主窗口” – 第 21 页）。保护状态图标的颜色变化将指示出当前计算机的保护状态：绿色表示您的计算机处于安全的保护级别；黄色代表某些保护组件存在问题；红色代表警告，表示您的计算机安全存在严重威胁。一旦出现保护问题和安全威胁，建议您立即修复。



图 8. 当前计算机保护状态

点击程序主窗口中的保护状态图标，打开**保护状态**窗口（详见下图），包含当前计算机保护状态的详细信息以及针对已检测到的问题和威胁的解决建议。



图 9. 解决安全问题

在**保护状态**窗口中的**状态**选项卡中列出了相关保护问题，包括产品的非正常操作问题（如，数据库过期）。可以采取以下操作处理这些问题：

- 立即清除。点击相应按钮，您可以立即修复该问题。建议您使用该操作。
- 延迟处理。如果由于某些原因，不能立即修复该问题，您可以点击**隐藏信息**按钮，稍后解决。

  请注意，对于严重问题，不提供延迟处理操作。这一类问题包括：无法清除的恶意对象、一个或多个组件崩溃、程序文件出错等。

若要在常规列表中再次显示先前隐藏的信息，请选中选项卡底部的**显示隐藏信息**复选框。注意，该选项卡仅在存在隐藏的信息时显示。

通过**已检测到的威胁**选项卡，可以查看检测到的恶意软件和风险软件列表，并选择处理对象操作（如，移至隔离区）。您可以在列表上方的功能区中或选中对象的右键菜单中选择操作。

在**报告**选项卡中，您可以查看程序保护组件执行报告（详见“如何查看程序操作报告” – 第 40 页）。

启用和禁用保护

默认情况下，当操作系统加载时，卡巴斯基反病毒软件自动运行并保护您的计算机安全，在被关闭之前，所有的保护组件都将运行。

您可以全部或部分禁用卡巴斯基反病毒软件提供的保护

卡巴斯基实验室专家强烈建议您不要禁用保护，因为这可能导致计算机感染和数据丢失。如果确实需要禁用保护，建议您在指定时间内暂停计算机保护（详见“暂停和恢复保护” – 第29页）。

一旦禁用保护，所有的保护组件都将变为非活动状态。

下面显示的是程序禁用保护后的状态：

- 任务栏通知区域中的程序图标变为非活动状态（灰色）（详见“通知区域图标” – 第 20 页）；
- 程序主窗口上方的计算机保护状态变为红色。

此种情况下的保护是区别于保护组件的。禁用或暂停保护组件并不影响病毒扫描任务的执行和卡巴斯基反病毒软件的更新。

您可以在程序**设置**窗口中启用或禁用保护（详见“程序设置窗口” – 第 24 页）。在此窗口中，您也可以对各个保护组件进行启用或禁用设置（详见“卡巴斯基反病毒软件主窗口” – 第 21 页）。

若要启用或禁用保护：

1. 打开程序**设置**窗口。
2. 在窗口左侧**实时保护**部分，选择**常规设置**。
3. 如果您要禁用保护，请不要选中**启用保护**复选框；如果您要启用保护，请选中该复选框。

在程序设置窗口中启用或禁用保护组件：

1. 打开程序**设置**窗口。
2. 在窗口左侧**实时保护**部分，选择您需要启用或禁用的保护组件。
3. 如果您要禁用该保护组件，请不要选中窗口右侧的**启用保护**复选框；如果您要启用该组件，请选中该复选框。

在程序主窗口中启用或禁用保护组件：

1. 打开程序主窗口，在窗口左侧选择**实时保护**。
2. 在窗口右侧点击由不同保护组件组成的保护组。
3. 点击标有组件名称的按钮，打开操作选择菜单。如果您要启用该保护组件，请选择**启用<组件名称>**；如果您要禁用该组件，请选择**禁用<组件名称>**。

   保护组件启用时，其左侧图标将变为绿色，禁用时将变为灰色。

暂停和恢复保护

暂停保护意味着在一段时间内临时禁用所有保护组件。

暂停保护，即所有的保护组件都将被暂停。

下面显示的是程序暂停保护后的状态：

- 任务栏通知区域的程序图标变为非活动状态（灰色）（参见“通知区域图标” – 第 20 页）；
- 程序主窗口上方的计算机保护状态变为红色。

此种情况下的保护是区别于保护组件的。禁用或暂停保护组件并不影响病毒扫描任务的执行和卡巴斯基反病毒软件的更新。

如果在暂停保护时计算机正与网络连接，将会显示一条关于终止当前连接的通知。

在微软 Vista 操作系统或 Win7 操作系统中，您可以使用卡巴斯基工具来暂停保护。在此之前，您需要将卡巴斯基工具中的一个按钮功能配置为暂停保护（详见“如何使用卡巴斯基工具” – 第 43 页）。

若要暂停计算机保护，

1. 在程序快捷菜单中选择暂停保护（详见“快捷菜单” – 第 21 页）；
2. 在打开的暂停保护窗口中，选择暂停时间间隔，这段时间过后，会自动恢复保护：
   - **指定暂停时长** – 在指定的时间间隔过后，保护将会重新启用。
   - **重启前一直暂停** – 程序重启或操作系统重启（假定启用了程序自动运行（详见“启用和禁用自动运行” – 第 26 页））后，保护将会重新启用。
   - **暂停** – 保护只有由您手动恢复（如何恢复请见下文描述）

若要恢复计算机保护，

在程序快捷菜单中选择**恢复保护**（详见“ 快捷菜单” – 第 21 页）。

无论是选中**暂停**选项，还是选择**指定暂停时长**或**重启前一直暂停**，您都可以使用这种方法来恢复计算机保护。

常见问题解答

该章节包含了大部分用户在使用该程序时用到的基本任务介绍。

如何激活程序

*激活*程序实际上是激活一个授权许可以允许您在授权许可到期之前使用程序的全部功能。

如果安装过程中未激活程序，您可以稍后进行激活。在系统托盘处将会显示需要激活卡巴斯基反病毒软件的提示信息。

若要运行卡巴斯基反病毒软件激活向导，有如下两种方法：

- 在显示于系统托盘处的卡巴斯基反病毒软件通知窗口上点击**激活**链接。
- 点击程序主窗口底部的**授权许可**链接，在打开的**授权许可管理**窗口中，点击**激活新授权许可**按钮。

下面我们详细讨论激活向导的每一个步骤。

步骤 1. 选择激活类型并输入激活码

在激活向导窗口中选择**激活商用版本**，在相应区域输入激活码（详见"关于激活码" – 第 18 页），然后点击**下一步**按钮。

步骤 2. 请求激活

在步骤 1 中，向导向激活服务器发送请求以获得程序商业版本的激活许可。如果请求发送成功，向导会自动进入**下一步**。

步骤 3. 用户注册

用户注册能够帮助用户联系技术支持服务，这对用户来说是很有必要的。未注册用户只能享受很少的支持服务。

指定注册数据后点击**下一步**按钮。

步骤 4. 激活

在该步骤中，向导将连接激活服务器以完成程序激活和用户注册，之后向导会自动进入下一步窗口。

步骤 5. 关闭向导

该窗口显示激活信息：授权许可类型和授权到期时间。

点击**完成**按钮，关闭向导。

如何购买或续费授权许可

如果您已经安装了卡巴斯基反病毒软件，而没有授权许可以激活程序，您可以在安装完成后购买一个授权许可。如果您的授权许可已过期，您可以对其进行续费。当您购买或续费授权许可时，您会受到一个激活码以激活程序（详见"如何激活程序" – 第 31 页）。

若要购买授权许可：

1. 打开程序主窗口。

2. 点击窗口底部的**购买授权许可**按钮。

   您可以在打开的购买中心网页中购买授权许可。

若要续费授权许可：

1. 打开程序主窗口，点击窗口底部的**授权许可**链接。

   打开**授权许可管理**窗口。

2. 点击续费授权许可按钮。

   您可以在打开的续费升级页面中进行续费。

如何处理程序通知

程序运行时发生的事件和需要您注意的事件，都会在在任务栏通知区域显示相应的通知提示。根据事件的严重程度分类，您可能会收到以下类型的通知：

- 紧急通知 – 通知您从计算机安全角度至关重要的事件，例如：在系统中检测到恶意对象或危险行为。对于此类通知，您应该立即决定程序如何响应。此类通知窗口显示为红色。
- 重要通知 – 通知您从计算机安全角度潜在重要的事件，例如：在系统中检测到潜在被感染对象或可疑行为。请根据您对事件危险程度的判断，决定程序的下一步操作。此类通知窗口显示为黄色。
- 信息通知 – 通知您非紧要事件的信息。此类通知窗口显示为绿色。

当屏幕上弹出通知信息时，您应该从建议操作选项中选择一个操作。卡巴斯基专家推荐的操作是默认的最优选项。

如何更新程序数据库

默认情况下，卡巴斯基反病毒软件自动从卡巴斯基实验室服务器上检查更新。如果服务器上有新的更新数据，程序以静寂模式自动下载并安装更新。您也可以在任何时间手动启动卡巴斯基反病毒软件更新。

要从卡巴斯基实验室服务器下载更新，您必须建立网络连接。

若要从程序主窗口启动卡巴斯基反病毒软件更新：

1. 打开程序主窗口，在窗口左侧点击**免疫更新**。
2. 在窗口右侧点击**开始更新**按钮。

   在程序主窗口的**免疫更新**部分和程序图标快捷菜单中的**更新**项均实时显示更新信息。

如何进行关键区域扫描

关键区域扫描的对象包括操作系统启动时加载的对象、系统内存、磁盘驱动器引导扇区以及由用户添加的对象。

您可以通过以下方法开始关键区域扫描：

- 使用之前创建的快捷菜单；
- 从程序主窗口（详见“卡巴斯基反病毒软件主窗口” – 第 21 页）。

若要使用快捷菜单启动扫描任务：

1. 打开 Windows 资源管理器，进入之前创建的快捷菜单所在的文件夹。
2. 双击快捷菜单启动扫描任务。

   扫描过程中，单击程序主窗口**智能查杀**中的**正在进行关键区域扫描**按钮，在打开的**关键区域扫描**对话框中会显示任务执行进度。此外，在程序快捷菜单中也会显示任务执行进度。

若要从程序主窗口启动扫描任务：

1. 打开程序主窗口，在窗口左侧选择**智能查杀**。
2. 单击主窗口右侧的**开始关键区域扫描**按钮。

   扫描过程中，单击程序主窗口**智能查杀**中的**正在进行关键区域扫描**按钮，在打开的**关键区域扫描**对话框中会显示任务执行进度。此外，在程序快捷菜单中也会显示任务执行进度。

如何进行对象（文件、文件夹、磁盘驱动器）扫描

您可以通过如下方式开始对象扫描：

- 使用对象的右键快捷菜单；
- 从程序主窗口（详见“卡巴斯基反病毒软件主窗口” – 第 21 页）；
- 使用卡巴斯基反病毒软件工具（仅在微软 Vista 和 Win7 系统下可用）。

若要从对象的右键快捷菜单中启动扫描任务：

1. 打开 Windows 资源管理器，进入要扫描对象所在的文件夹。
2. 右键单击要扫描对象，在其右键菜单中单击**智能查杀**（见下图）。

   任务执行进度和结果将会在打开的**智能查杀**窗口中显示。



图 10. 微软 Windows 中对象的右键快捷菜单

若要从程序主窗口中启动对象扫描任务：

1. 打开程序主窗口，在窗口左侧选择**智能查杀**。
2. 您可以使用如下方式指定扫描对象：

- 单击窗口右侧的**浏览**链接，打开**自定义扫描**对话框，选中要扫描对象前的复选框。如果您要扫描的对象未显示在该对话框中，请单击**添加**按钮，在打开的**选择扫描对象**对话框中选择需要扫描的对象。
- 将要扫描的对象拖拽至窗口指定区域（见下图）。

任务执行进度会在打开的**智能查杀**窗口中显示。



图 11. 要扫描对象的窗口区域

若要使用卡巴斯基工具启动对象扫描任务，

将要扫描的对象拖拽至卡巴斯基工具。

任务执行进度会在打开的**智能查杀**窗口中显示。

如何进行全盘扫描

您可以通过如下方式启动全盘扫描：

- 使用之前创建的快捷菜单；
- 从程序主窗口（详见“卡巴斯基反病毒软件主窗口” – 第 21 页）。

若要使用快捷菜单启动扫描任务：

1. 打开 Windows 资源管理器，进入之前创建的快捷菜单所在的文件夹。
2. 双击快捷菜单启动扫描任务。

   扫描过程中，单击程序主窗口**智能查杀**中的**正在进行全盘扫描**按钮，在打开的**全盘扫描**对话框中显示任务执行进度。此外，在程序快捷菜单中也会显示任务执行进度。

若要从程序主窗口启动扫描任务：

1. 打开程序主窗口，在窗口左侧选择**智能查杀。**
2. 单击主窗口右侧的**开始全盘扫描**按钮。

   扫描过程中，单击程序主窗口**智能查杀**中的**正在进行全盘扫描**按钮，在打开的**全盘扫描**对话框中显示任务执行进度。此外，在程序快捷菜单中也会显示任务执行进度。

扫描计算机漏洞

*漏洞*是软件代码中未受保护的部分，可能被非法入侵者蓄意利用以达成非法目的，如，拷贝未受保护应用程序中的数据。计算机漏洞扫描帮助您找到计算机中存在的此类易受攻击点。建议您尽快修复检测到的漏洞。

您可以通过如下方式启动系统漏洞扫描：

- 从程序主窗口（详见“ 卡巴斯基反病毒软件主窗口” – 第 21 页）；
- 使用之前创建的快捷菜单。

若要使用快捷菜单启动扫描任务：

1. 打开 Windows 资源管理器，进入之前创建的快捷菜单所在的文件夹。
2. 双击快捷菜单启动系统漏洞扫描任务。

   任务执行进度会在程序主窗口中显示。

若要从程序主窗口启动扫描任务：

1. 打开程序主窗口，在窗口左侧选择**系统优化**。
2. 在主窗口右侧单击**扫描漏洞**按钮。
3. 在打开的**漏洞扫描**窗口的底部单击**启动**按钮。

   在**漏洞扫描**窗口中显示任务执行进度。要停止任务，请单击窗口底部的**停止**按钮。

如何保护隐私数据不被窃取

使用卡巴斯基反病毒软件，保护隐私数据不被窃取，如：

- 用户名、密码和其它注册数据；
- 账号和银行卡号。

卡巴斯基反病毒软件提供各种保护组件和工具，阻止黑客使用诸如钓鱼等各种方式窃取您的隐私数据。

在网页反病毒、反垃圾邮件和即时通讯反病毒组件中提供了反钓鱼保护。

如果怀疑某个对象感染病毒该怎么做

如果怀疑某个对象感染了病毒，首先应使用卡巴斯基反病毒软件扫描该对象（参见“如何进行对象（文件、文件夹、磁盘驱动器）扫描”-第 33 页）。

如果在扫描之后应用程序报告该对象未受感染，但您认为该对象受到了感染，则可以执行以下操作：

- 将该对象移至*隔离区*。隔离的对象存储在压缩文件中，因此它们不会对计算机造成威胁。在更新数据库之后，卡巴斯基反病毒软件可能能够清晰地识别该威胁并将其消除。
- 将该对象发送到*病毒实验室*。病毒实验室专家将扫描该对象。如果发现它感染了病毒，则他们会立即将新病毒的描述添加到数据库中，程序将通过更新来下载数据库（参见“如何更新程序数据库”-第 32 页）。

可以使用以下两种方法之一将对象移至隔离区：

- 使用**保护状态**窗口中的**移至隔离区**链接；
- 使用对象的快捷菜单。

通过保护状态窗口将对象移至隔离区：

1. 打开程序主窗口。
2. 点击窗口顶部的**隔离区**链接，打开**保护状态**窗口中的**已检测到的威胁**选项卡。
3. 点击威胁列表上方的**移至隔离区**链接。
4. 在打开的窗口中，选择要移至隔离区的对象。

使用快捷菜单将对象移至隔离区：

1. 打开 Microsoft Windows 资源管理器，并转到包含要移至隔离区的对象的文件夹。
2. 点击右键打开对象的快捷菜单，然后选择**移至隔离区**。

将对象发送到反病毒实验室：

请将病毒样本压缩，并用“infected”作压缩口令发送到卡巴斯基实验室病毒上报邮箱：viruslab@kaspersky.com.cn

如果怀疑计算机感染病毒该怎么做

如果您怀疑计算机感染病毒，则使用*系统恢复向导*消除系统中恶意活动的后果。卡巴斯基实验室建议您在对计算机进行了杀毒后运行该向导，以确保修复病毒感染导致的所有威胁和损害。

该向导会检查是否对系统进行了任何更改，如：对网络的访问受阻，已知格式文件扩展名被更改，工具栏受阻等。此类损害可能有各种原因。后者可能包括恶意程序的活动、系统配置错误、系统故障，或者甚至是系统优化应用程序的操作错误。

在查看完之后，向导会分析信息以评估系统损害是否需要立即注意。基于查看，系统会生成消除问题所需的操作列表。向导会基于检测到的问题的严重性按类别对这些操作进行分组。

此向导由一系列屏幕（步骤）组成，可使用“**上一步**”和“**下一步**”按钮进行导航。要在向导完成工作后关闭向导，请使用“完成”按钮。要在任意阶段停止向导，请使用“**取消**”按钮。

要启动系统还原向导，请：

1. 打开程序主窗口，并在窗口左半部分中选择**系统优化**。
2. 在窗口的右半部分中，单击“**恢复系统**”按钮。

向导步骤的详细说明。

步骤 1. 启动系统还原

确保选择了“**搜索恶意软件活动导致的问题**”向导按钮，然后单击“**下一步**”按钮。

步骤 2. 问题搜索

向导将搜索应修复的问题和损害。完成搜索后，向导将自动执行下一步。

步骤 3. 选择故障排除操作

上一步期间发现的所有损害均基于其造成的危险类型进行分组。对于每组损害，Kaspersky Lab 推荐了一系列修复损害的操作。存在三组操作：

- “*强烈建议操作*”会避免造成严重安全威胁的问题。建议您执行本组中的所有操作。
- “*建议操作*”会避免带来潜在威胁的问题。建议您也执行本组中的所有操作。
- “*其他操作*”会修复目前不会造成威胁但将来可能会对计算机安全造成危险的系统损坏。

若要查看组中的操作，请单击组名称左侧的 **+** 图标。

若要使向导执行某项操作，请选中相应操作名称左侧的框。默认情况下，向导会执行所有建议的操作和所有强烈建议的操作。如果您不希望执行某项操作，请取消选中它旁边的框。

强烈建议您不要取消选中默认选中的框，因为这样容易使计算机遭受攻击。

在定义向导将执行的一组操作后，单击“**下一步**”按钮。

步骤 4. 消除问题

向导将会执行在上一步中选择的操作。消除问题可能需要一些时间。完成故障排除后，向导将自动执行下一步。

步骤 5. 关闭向导

单击“**完成**”按钮关闭向导。

如何恢复已被程序删除或清除的对象

卡巴斯基实验室专家建议您尽量不要恢复已删除或已清除的对象，因为它们可能会对您的计算机构成威胁。

您可以通过程序扫描时创建的备份副本来恢复已删除或已清除的对象。

若要恢复已被程序删除或清除的对象：

1. 打开程序主窗口。
2. 点击窗口上方的**隔离区**链接，打开**保护状态**窗口中的**已检测到的威胁**页签。
3. 单击威胁列表上方的**已清除威胁的对象**链接，选择显示已清除威胁的对象。
4. 已清除或已删除的对象按其状态分组，显示在**已检测到的威胁**页签中。若要显示组内的对象，请点击分组标题前的 **+** 图标。
5. 右键单击要恢复的对象，在其右键菜单中单击**恢复**。

如何创建和使用应急磁盘

建议您在安装和配置卡巴斯基反病毒软件，扫描计算机并确保计算机未被感染后创建应急磁盘。之后，将能够使用应急磁盘执行扫描，并对使用其他方法（例如，使用反病毒应用程序）无法杀毒的受感染计算机进行杀毒。

创建应急磁盘

创建应急磁盘意味着创建具有最新的反病毒数据库和配置文件的磁盘镜像（ISO 文件）。

可以从卡巴斯基实验室服务器下载充当新文件创建基础的源磁盘镜像，也可以从本地源进行复制。

可以使用*应急磁盘创建向导*创建应急磁盘。该向导创建的 rescuecd.iso 文件将保存在计算机的硬盘驱动器上：

- 在 Microsoft Windows XP 中 – 保存在以下文件夹中：Documents and Settings\All Users\Application Data\Kaspersky Lab\AVP11\Data\Rdisk\；
- 在 Microsoft Windows Vista 和 Microsoft Windows 7 中 – 保存在以下文件夹中：ProgramData\Kaspersky Lab\AVP11\Data\Rdisk\。

此向导由一系列步骤组成，可使用**上一步**和**下一步**按钮进行导航。要在向导完成工作后关闭向导，请使用**完成**按钮。要在任意阶段停止向导，请使用**取消**按钮。

要启动应急磁盘创建向导：

1. 打开程序主窗口，并在窗口左侧选择**系统优化**部分。
2. 点击窗口右侧的**创建应急磁盘**按钮。

向导步骤的详细说明。

步骤 1. 搜索现有的磁盘镜像

如果向导已找到以前在专用文件夹（见上文）中创建的应急磁盘镜像文件，则可以选中**使用已有的 ISO 镜像**复选框将此文件用作原始磁盘镜像，并继续执行**更新镜像文件**步骤（见下文）。如果不希望使用已找到的磁盘镜像，请取消选中此复选框。向导将转到**选择 ISO 镜像源**窗口。

如果向导找不到任何 ISO 文件，则将跳过此步骤，向导将转到**选择 ISO 镜像源**窗口。

步骤 2. 选择 ISO 镜像源

如果在向导的第一个窗口中选中**使用已有的 ISO 镜像**复选框，则将跳过此步骤。

在此步骤中，应从选项列表中选择镜像文件源：

- 如果已具有应急磁盘或为其准备的镜像并存储在您的计算机上或本地网络资源上，请选择**从本地网络或光盘拷贝 ISO 镜像**。
- 如果没有镜像文件，且希望从卡巴斯基实验室服务器下载镜像文件（文件大小约为 100 MB），请选择**从卡巴斯基实验室服务器下载 ISO 镜像**。

步骤 3. 复制（下载）磁盘镜像

如果在向导的第一个窗口中选中**使用现有的 ISO 镜像**复选框，则将跳过此步骤。

如果在上一步（**从本地网络或光盘拷贝 ISO 镜像**）中选择了从本地源复制镜像的选项，则应在此当前步骤中指定 ISO 文件的路径。为此，请点击**浏览**按钮。在指定文件的路径后，点击**下一步**按钮。在向导窗口中将显示磁盘镜像复制的进度。

如果选择了**从卡巴斯基实验室服务器下载 ISO 镜像**，则会立即显示磁盘镜像下载的进度。

完成 ISO 镜像的复制或下载后，向导将自动继续执行下一步骤。

步骤 4. 更新镜像文件

文件更新过程包括：

- 更新反病毒数据库；
- 更新配置文件。

配置文件确定从使用向导提供的应急磁盘镜像刻录的可移动磁盘或 CD/DVD 启动计算机的可能性。

更新反病毒数据库时，使用在最后一次更新卡巴斯基反病毒软件时分发的数据库。如果数据库已过期，建议进行更新并重新启动应急磁盘创建向导。

若要开始更新 ISO 文件，请点击**下一步**按钮。在向导窗口中将显示更新的进度。

步骤 5. 在数据媒体上刻录镜像

在此窗口中，向导通知您已成功创建应急磁盘，并提示您在数据媒体上刻录镜像。

指定用于刻录 ISO 镜像的数据媒体：

- 选择**刻录到 CD/DVD** 可在 CD/DVD 上刻录镜像。

  系统将提示您指定要在其上刻录镜像的 CD/DVD。之后，将在此 CD/DVD 上刻录 ISO 镜像。刻录过程可能需要花费一些时间，请耐心等待刻录完成。

- 选择**刻录到 USB 设备**选项可在可移动驱动器上刻录镜像。

  卡巴斯基实验室建议您不要在非专门设计用于数据存储的设备（如智能电话、移动电话、PDA 和 MP3 播放器）上刻录 ISO 镜像。在这些设备上刻录 ISO 镜像可能会导致设备将来无法正常工作。

  系统将提示您指定要在其上刻录镜像的可移动驱动器。之后，将在此可移动驱动器上刻录镜像。刻录过程可能需要花费一些时间，请耐心等待刻录完成。

- 选择**不刻录**选项可取消刻录在数据媒体上创建的镜像。

  在这种情况下，将打开包含已创建的磁盘镜像文件的文件夹。

步骤 6. 关闭向导

若要完成向导，请点击**完成**按钮。可以使用所创建的磁盘在将来加载计算机（参见第 39 页）。

从应急磁盘启动计算机

如果操作系统因病毒攻击而无法启动，请使用应急磁盘。

若要引导操作系统，应使用在其上刻录了应急磁盘镜像 (.iso) 文件的 CD/DVD 或可移动驱动器（参见“创建应急磁盘”-第 37 页）。

并非在所有情况下都可执行从可移动驱动器加载计算机的操作。特别是，某些过时的计算机型号不支持此模式。在关闭计算机以便进一步从可移动驱动器引导之前，请确保可以执行此操作。

从应急磁盘引导计算机：

1. 在 BIOS 设置中，启用从 CD/DVD 或可移动驱动器启动（有关详细信息，请参阅计算机主板的文档）。
2. 将包含应急磁盘镜像的 CD/DVD 插入到受感染计算机的 CD/DVD 驱动器中，或者将可移动驱动器与计算机相连。
3. 重新启动计算机。

有关使用应急磁盘的详细信息，请参阅卡巴斯基应急磁盘用户指南。

如何查看程序操作报告

卡巴斯基反病毒软件会为每个组件创建操作报告。例如，使用报告可以查看在指定的时间段内应用程序已检测并消除多少恶意对象（如病毒和木马程序）、在同一时间段内更新应用程序多少次、检测到多少垃圾邮件以及许多其他特征。

在运行 Microsoft Windows Vista 或 Microsoft Windows 7 的计算机上工作时，可以使用卡巴斯基工具来打开报告。为此，应对卡巴斯基工具进行配置，以便将打开报告窗口的选项分配给其按钮之一（参见"如何使用卡巴斯基工具" - 第 43 页）。

查看应用程序操作报告：

1. 使用以下方法之一，打开**保护状态**窗口的**报告**选项卡：
   - 点击程序主窗口顶部的**报告**链接；
   - 点击卡巴斯基小工具界面中带有 **报告**图标的按钮（仅适用于 Microsoft Windows Vista 和 Microsoft Windows 7）。

   报告选项卡将以图表格式显示应用程序操作报告。
2. 如果要查看详细的应用程序操作报告（例如，显示每个组件的操作的报告），请点击报告选项卡底部的详细报告按钮。

   将打开**详细报告**窗口，在该窗口中，数据以表格的形式显示。为了便于查看报告，可以选择不同的条目排序选项。

如何恢复程序默认设置

您始终可以恢复卡巴斯基实验室推荐并视为最优的卡巴斯基反病毒软件设置。这些设置可以使用*应用程序配置向导*进行恢复。

向导完成操作后，将为所有保护组件设置**推荐**的安全级别。恢复设置时，您还可以在恢复推荐的安全级别的同时定义为组件保留（或不保留）的设置。

要恢复保护设置：

1. 打开程序设置窗口。
2. 使用下列方法之一运行程序配置向导：
   - 点击窗口底部的恢复链接；

- 在窗口的左侧，选择高级设置部分和设置管理子部分，然后点击恢复默认设置中的恢复按钮。

向导步骤的详细描述。

步骤 1. 启动向导

点击**下一步**按钮继续向导操作。

步骤 2. 选择要保存的设置

向导的这一窗口可以显示哪些卡巴斯基反病毒软件组件的设置与默认值不同，原因可能是用户更改了这些值，也可能是卡巴斯基反病毒软件的累计学习（防火墙或反垃圾邮件）更改了这些值。如果为任何组件创建了特殊设置，那么这些设置也会显示在此窗口中。

特殊设置包括反垃圾邮件使用的允许和阻止的词组和地址列表、可信网址和 ISP 电话号码列表、为应用程序组件创建的排除规则、防火墙的数据包和应用程序过滤规则。

在使用卡巴斯基反病毒软件执行个别任务以及满足安全需求时，会创建这些列表。创建这些列表可能需要很长时间，因此建议您在恢复应用程序默认设置之前保存它们。

选中希望保存的设置对应的复选框，然后点击**下一步**按钮。

步骤 3. 完成恢复

请点击**完成**按钮结束向导。

如何将设置应用到其他计算机

您可以将已经配置好的程序设置应用到其它装有卡巴斯基反病毒软件的计算机上，这样，安装在两台计算机上的卡巴斯基反病毒软件就会拥有完全相同的配置。这是非常实用的功能，例如，当您在家里和办公室都安装了卡巴斯基反病毒软件时。

程序设置会存储在一个特殊的配置文件中，您可以将该文件转移到其他计算机。为此，您需要：

1. 执行*导出*过程 – 将应用程序设置保存到配置文件。
2. 将保存的文件移至另一台计算机（例如，通过电子邮件发送或者使用可移动数据媒体）。
3. 执行*导入*过程 — 将设置从配置文件应用到安装在其他计算机上的程序。

导出卡巴斯基反病毒软件的当前设置:

1. 打开程序设置窗口。
2. 选择窗口左侧的**设置管理**部分。
3. 在**恢复默认设置**部分中，点击**保存**按钮。
4. 在打开的窗口中，输入配置文件名和文件的保存路径。

从保存的配置文件中导入应用程序设置:

1. 打开程序设置窗口。
2. 选择窗口左侧的**设置管理**部分。
3. 在**恢复默认设置**部分中，点击**加载**按钮。

4. 在打开的窗口中，选择要从中导入卡巴斯基反病毒软件设置的文件。

如何从卡巴斯基反病毒软件转换到卡巴斯基安全部队

*卡巴斯基安全部队*为您的计算机提供全面的保护，其界面与卡巴斯基反病毒软件非常相似，但是相比卡巴斯基反病毒软件，卡巴斯基安全部队还提供了如下高级功能及模块：

- 应用程序控制；
- 上网管理；；
- 防火墙；
- 反网络攻击；
- 地域过滤；
- 阻止访问危险网站；
- 网络监控；
- 反垃圾邮件；
- 反广告；
- 清理活动痕迹；
- 安全堡垒。

您可以立即转换到卡巴斯基安全部队试用其全部功能，或立即购买并使用程序的商用版本。

转换到商用版本

您不需要重新安装程序即可快速转换到卡巴斯基安全部队商用版本，您所需要的仅仅是用以激活卡巴斯基安全部队的商用授权激活码（参见“如何激活程序”-第 31 页）。如果您已经有了商用授权，您可以获取一个激活码。

要购买卡巴斯基安全部队商用授权：

1. 打开程序主界面，在界面左侧选择**保护升级**。
2. 单击**优惠升级**按钮。

   您可以在打开的在线购买网站中购买卡巴斯基安全部队的商用授权。

转换到试用版本

您可以暂时试用卡巴斯基安全部队以评估其功能，或购买商用授权继续使用。

要暂时试用卡巴斯基安全部队：

1. 打开程序主界面，在界面左侧选择**保护升级**。
2. 单击**立即试用**按钮。

   启动配置向导进行保护升级。

以下是该向导的详细描述：

步骤 1. 请求激活卡巴斯基安全部队试用版本

首先，向导向激活服务器发送请求以获取卡巴斯基安全部队试用版本的激活许可。请求发送成功后，向导会自动进入下一步骤。

步骤 2. 升级部署

在该步骤中，向导提示您相关信息，升级准备就绪。点击**下一步**继续。

步骤 3. 删除不兼容程序

在该步骤中，向导检测系统中是否存在跟卡巴斯基安全部队不兼容的程序。若未检测到不兼容程序，向导将自动进入下一步骤；若检测到不兼容程序，向导会将其以列表形式列出以供用户卸载。

将检测到的不兼容程序卸载后，您需要重启计算机。程序重启后，会自动启动向导并继续保护升级。

步骤 4. 保护升级

在此步骤中，程序需连接到升级模块，这可能需要一点时间。连接完成后，向导会自动进入下一步骤。

步骤 5. 重启程序

点击**完成**按钮，重启程序。

步骤 6. 激活完成

程序重启后，自动运行该向导。当成功激活卡巴斯基安全部队试用版本后，向导窗口会显示相关信息，如试用周期等。

步骤 7. 系统分析

在此阶段，向导会收集操作系统中安装的应用程序信息，并将其添加到受信任的应用程序列表中，它们对操作系统所执行的修改将不会受到限制。

系统分析完成后，向导会自动进入下一步骤。

步骤 8. 升级完成

单击**完成**关闭向导。

卡巴斯基安全部队试用期满

当卡巴斯基安全部队试用期满时，将禁用所有保护组件程序通知会显示该事件。

单击程序主窗口上方的**立即修复**按钮，在打开的激活向导窗口中选择进一步操作：

- 如果您有卡巴斯基反病毒软件可用的商用授权许可，您可以继续使用卡巴斯基反病毒软件。
- 购买卡巴斯基安全部队或卡巴斯基反病毒软件的商用授权许可并激活程序（参见“如何激活程序” - 第 31 页）。

您只能转换至卡巴斯基安全部队试用一次。

如何使用卡巴斯基工具

当在微软 Vista 操作系统或 Win7 操作系统中运行卡巴斯基反病毒软件时，您可以使用卡巴斯基工具。

在微软 Win7 操作系统中，安装卡巴斯基反病毒软件后，会自动在桌面上显示卡巴斯基工具。在微软 Vista 操作系统中，安装卡巴斯基反病毒软件后，你需要手动将该工具添加至 Windows 边栏（详见操作系统文档）。

该小工具的颜色显示了当前计算机的保护状态，与程序主界面上方的保护状态一致（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口” - 第 21 页）。绿色表示您的计算机处于安全的保护级别；黄色代表某些保护组件存在问题；红色代表警告，表示您的计算机安全存在严重威胁；灰色代表程序未启动。

小工具的外观可以监控更新下载：当正在更新数据库和程序模块时，一个旋转的球形图标会显示在小工具的中间位置。

您可以利用小工具来执行以下任务：

- 重新运行已暂停的程序；
- 打开程序主窗口；
- 为特定对象扫描病毒；
- 打开新闻窗口。

重新运行已暂停的程序，请

点击小工具中间的启用图标。

打开程序主窗口，请

点击小工具中间的卡巴斯基标志。

为特定对象扫描病毒，请

将所需对象拖至小工具上。

在随之打开的**病毒扫描**窗口会显示任务运行进程。

在有新闻发布时打开新闻窗口，请

点击小工具中间的 图标。

配置卡巴斯基工具

您可以配置卡巴斯基工具，以更方便的进行如下操作：

- 配置程序设置；
- 查看程序报告；
- 查看网络活动信息（网络监控）；
- 暂停保护。

另外，您也可以为该卡巴斯基工具选择另外一种皮肤。

要配置该工具：

1. 点击卡巴斯基工具右上角的 图标，打开工具设置窗口。
2. 从**左侧图标**和**右侧图标**下拉菜单中，选择点击该小工具对应按钮需要执行的操作。
3. 通过点击 按钮，为该小工具选择皮肤。
4. 点击确定按钮，保存所做的修改。

联系技术支持服务

如果在卡巴斯基反病毒软件操作期间出现问题，请首先检查在文档、帮助、卡巴斯基实验室技术支持网站上的知识库或用户论坛中是否介绍了这些问题的解决方法。

如果找不到问题的解决方法，请通过以下方式之一与卡巴斯基实验室技术支持服务联系：

- 发送电子邮件：support@kaspersky.com.cn；
- 拨打电话：400-611-6633。

技术支持服务专家将解答您提出的有关安装、激活和使用应用程序的任何问题。如果计算机已被感染，他们将帮助您消除恶意软件活动产生的影响。

在与技术支持服务联系之前，请阅读技术支持规则 (http://www.kaspersky.com.cn/KL-Services/techsupport.htm)。

在与技术支持服务联系时，服务专家可能会要求您编制系统状态报告和追踪文件，并将它们发送到技术支持服务。技术支持服务专家分析您发送的数据后，他们可以创建 AVZ 脚本以帮助您解决问题。

我的卡巴斯基账号

我的卡巴斯基账号 – 您在技术支持服务网站上的个人空间。使用我的卡巴斯基账号，可以执行以下操作：

- 与技术支持服务和病毒实验室联系；
- 在不使用电子邮件的情况下与技术支持服务联系；
- 实时跟踪请求状态；
- 查看您向技术支持服务发出的请求的详细历史记录。

若要登录我的卡巴斯基账号，请使用以下选项之一：

- 点击卡巴斯基反病毒软件主窗口中的**我的卡巴斯基账号**链接；
- 在浏览器的地址栏中，键入 https://my.kaspersky.com/cn/。

如果还没有账号，请先注册。输入电子邮件地址和密码登录我的卡巴斯基账号。若要发送有关卡巴斯基反病毒软件使用情况的请求，系统将要求您输入激活码。

请注意，一些请求不应发往技术支持服务，而应发往卡巴斯基病毒实验室。它们是以下类型的请求：

- 未知恶意程序 – 您怀疑某个对象是恶意程序，但卡巴斯基反病毒软件尚未将其归类为恶意程序；
- 误报 – 卡巴斯基反病毒软件将某个文件分类为病毒，但您确信该文件是安全的；
- 恶意程序描述 – 您希望获取对指定病毒的描述。

向病毒实验室发送请求无需输入激活码。

通过电话寻求技术支持

如果遇到问题，需要提供紧急帮助，可以致电最近的技术支持办事处。在致电俄语技术支持专家或国际技术支持专家之前，请收集您的计算机及安装的反病毒应用程序的相关信息。这样，我们的专家就可以更快地为您提供帮助。

创建系统状态报告

在为您解决问题的过程中，卡巴斯基实验室技术支持服务专家可能需要您提供有关系统状态的报告。该报告需要包含运行中的进程、已加载模块和驱动程序、Microsoft Internet Explorer 和 Microsoft Windows Explorer 插件、开放端口以及检测到的可疑对象等详细信息。

创建系统状态报告时，不会收集任何个人用户信息。

创建系统状态报告：

1. 打开程序主窗口（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”-第 21 页）。
2. 点击窗口底部的**技术支持**链接，打开**支持**窗口，然后点击**支持工具**链接。
3. 在打开的**技术支持服务信息**窗口中，点击**创建系统状态报告**按钮。

系统状态报告以 HTML 和 XML 格式创建，并保存在 sysinfo.zip 压缩文件中。信息收集过程完成后，您可以查看报告。

要查看报告：

1. 打开程序主窗口（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”-第 21 页）。
2. 点击窗口底部的**技术支持**链接打开**支持**窗口，然后点击**支持工具**链接。
3. 在打开的**技术支持服务信息**窗口中，点击**查看**按钮。
4. 这时会打开包含报告文件的 sysinfo.zip 压缩文件。

创建追踪文件

安装卡巴斯基反病毒软件之后，操作系统或个别应用程序的操作可能会出现某些故障。最可能的原因是卡巴斯基反病毒软件与计算机上安装的软件或计算机组件的驱动程序之间存在冲突。这种情况下，系统会提示您创建追踪文件，以便卡巴斯基实验室技术支持服务专家成功解决问题。

创建追踪文件：

1. 打开程序主窗口（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”-第 21 页）。
2. 点击窗口底部的**技术支持**链接，打开**支持**窗口，然后点击**支持工具**链接。
3. 在打开的**技术支持服务信息**窗口中，从**追踪**部分的下拉列表中选择追踪等级。

   建议使用技术支持服务专家告知的所需追踪等级。如果技术支持服务未提供任何指示，建议您将追踪等级设置为 **500**。
4. 要启动追踪进程，请点击**启用**按钮。
5. 重现出现问题时的情形。

6. 要停止追踪进程，请点击**禁用**按钮。

您可以切换到上传追踪结果（参见“发送数据文件”-第 47 页）以将结果上传到卡巴斯基实验室的服务器。

发送数据文件

创建追踪文件和系统状态报告之后，您必须将其发送给卡巴斯基实验室的技术支持服务专家。

需要一个需求编号才能将数据文件上传到技术支持服务服务器。如果您的需求有效，便会在技术支持服务网站上的个人账号中提供该编号。

将数据文件上传到技术支持服务服务器：

1. 打开程序主窗口（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”-第 21 页）。
2. 点击窗口底部的**技术支持**链接打开**支持**窗口，然后点击**支持工具**链接。
3. 在打开的**技术支持服务信息**窗口中，找到操作部分，然后点击**将技术支持服务信息上传到服务器**按钮。

   这时会打开**将技术支持服务信息上传到服务器**窗口。
4. 选中要发送到技术支持服务的追踪文件旁边的框，并点击**发送**按钮。

   这时会打开**需求编号**窗口。
5. 指定联系技术支持服务之后通过个人账号分配给您的需求编号，并点击**确定**按钮。

   所选数据文件会进行打包并送到技术支持服务服务器。

如果因任何原因无法联系技术支持服务，可以将数据文件存储到您的计算机上，稍后用个人账号发送。

将数据文件保存到磁盘：

1. 打开程序主窗口（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”-第 21 页）。
2. 点击窗口底部的**技术支持**链接打开**支持**窗口，然后点击**支持工具**链接。
3. 在打开的**技术支持服务信息**窗口中，找到操作部分，然后点击**将技术支持服务信息上传到服务器**按钮。

   这时会打开**将技术支持服务信息上传到服务器**窗口。
4. 选中要发送到技术支持服务的追踪文件旁边的框，并点击**发送**按钮。

   这时会打开**需求编号**窗口。
5. 点击**取消**按钮，并在打开的窗口中点击**是**按钮，确认将文件保存到磁盘。

   将打开压缩文件保存窗口。
6. 指定压缩文件名并确认保存。

   这时创建的压缩文件会从个人账号发送到技术支持服务。

执行 AVZ 脚本

卡巴斯基实验室专家会使用追踪文件和系统状态报告分析您的问题。通过分析，将给出一系列旨在消除检测到的问题的操作。此类操作列表可能很长。

为了简化这一过程，将使用 AVZ 脚本。AVZ 脚本是一个指令集，可用于编辑注册表项、文件隔离、搜索文件类以及与这些文件类相关的潜在隔离文件，阻止 UserMode 和 KernelMode 拦截机等。

要运行脚本，应用程序中应包含 *AVZ 脚本执行向导*。

此向导由一系列屏幕（步骤）组成，可使用**上一步**和**下一步**按钮进行导航。要在向导完成工作后关闭向导，请使用**完成**按钮。要在任意阶段停止向导，请使用**取消**按钮。

建议您不要更改卡巴斯基实验室专家提供的 AVZ 脚本的文本。如果在脚本执行期间出现问题，请联系技术支持服务。

要启动向导：

1. 打开程序主窗口（参见“卡巴斯基反病毒软件主窗口”-第 21 页）。
2. 点击窗口底部的**技术支持**链接打开**支持**窗口，然后点击**支持工具**链接。
3. 在打开的**技术支持服务信息**窗口中，点击**执行 AVZ 脚本**按钮。

   如果脚本成功执行，向导便会关闭。如果在脚本执行过程中出错，向导会显示相应的错误消息。

卡巴斯基实验室

有的公司擅于宣传，而有的公司擅长创造一流的产品。无论在哪个行业，只有那些全面专注并始终致力于一件事情的公司才能获得成功。对于卡巴斯基实验室 而言，我们关注的事情就是与一切恶意软件和程序的长期抗争。12 年以来，我们一直致力于发现、分析和清除 IT 威胁。多年来，我们已积累了关于恶意软件和如何处理这一问题的大量经验和知识。

今日的卡巴斯基实验室

卡巴斯基实验室是一家拥有 1700 多名高级专家的国际集团，总部位于莫斯科，在全球五大洲都设立了代表机构，包括西欧、东欧、中东和非洲、美洲、亚太和日本。这些机构与当地的合作伙伴开展着重要的交流。目前，公司的业务遍布全球 100 多个国家，为超过 3 亿的用户提供安全保护。

集团的主要决策机构是董事会，负责制定总体发展战略和任命高级管理人员。董事会由 9 名股东和来自集团总部及全球各地区的高级管理人员代表组成。

独特的经验和知识

2009 年，卡巴斯基实验室迎来 12 周岁的生日，而以尤金·卡巴斯基为首的专家团在研发反病毒软件的领域中耕耘的时间却是公司成立时间的两倍。毫无疑问，公司最宝贵的财富是丰富的经验和知识，多年以来，卡巴斯基实验室一直走在对抗病毒和其它的 IT 威胁的最前沿，这不仅使我们能够预测恶意软件的发展态势，也帮助我们在市场竞争中，一直保持领先一步的优势。我们的使命就是为用户提供最可靠的保护，阻挡新类型的攻击。

卡巴斯基反病毒技术

由于高度的专业精神和奉献精神，卡巴斯基实验室已经成为市场领先的信息安全解决方案提供商。公司的主要产品——卡巴斯基反病毒软件，多次在国际知名研究中心和 IT 出版物主导的测试中脱颖而出，获得最高奖项。卡巴斯基实验室是第一个开发出诸多反病毒行业技术标准的公司，这些标准包括针对 Linux、Unix 和 NetWare 的全面解决方案、用于检测新出现病毒的新一代启发式分析程序、防止多态性病毒和宏病毒的有效保护技术、持续更新反病毒数据库技术，以及检测档案文件病毒技术。

完善的信息安全解决方案

卡巴斯基实验室为每一位用户提供有效对抗病毒、垃圾邮件以及黑客攻击的安全解决方案。随着恶意软件程序变得日益复杂，功能也日趋增多，公司提供全方位的系列产品，保护个人计算机用户和企业网络免受这些问题的困扰。

1999 年，卡巴斯基实验室就首次运行 Linux/FreeBSD 操作系统的工作站、文件服务器及应用程序服务器推出集成式反病毒软件。如今，针对最受欢迎的 Linux/FreeBSD 系统， 公司提供一整套有效的 IT 安全解决方案，同时为服务器和客户端应用程序提供保护。

卡巴斯基实验室还为各种规模的企业提供全新的 IT 安全 外包服务。卡巴斯基主机邮件安全解决方案（Kaspersky Hosted Email Security）确保各种可能携带病毒、垃圾信息、黑客攻击以及网络钓鱼的邮件在到达公司服务器之前就被清除。卡巴斯基主机网络安全解决方案 （Kaspersky Hosted Web Security）保护公司网络免受通过互联网网关渗入的各种 IT 威胁。卡巴斯基主机 IM 安全解决方案（Kaspersky Hosted IM Security）主要为即时信息（IM）系统提供保护，还可以对员工使用 IM 的情况进行控制。

卡巴斯基实验室的全线产品具有前所未有的保护能力 ，保护用户免受恶意软件和其它外部威胁的困扰。

卡巴斯基实验室的用户可以获得广泛的附加服务，以确保 最有效地使用我们的产品。公司发布的反病毒数据库每小时更新一次，反垃圾邮件数据库每天更新 12 至 24 次。同时，我们提供全天候的多语言技术支持（通过电 话和电子邮件），每天实时更新反病毒数据库和反垃圾邮件数据库。我们还可以根据企业客户的需求设计、部署、支持自定义的反病毒解决方案和信息安全系统。

我们的客户

我们的企业用户中除了中小型企业以外，还包括诸多俄罗斯及国际政府机构和商业组织。

如果您有任何问题、意见或建议，可以通过我们的经销商与我们联系，或者直接与 Kaspersky Lab 联系。我们很乐于通过电话或电子邮件就与我们的产品相关的任何问题为您提供帮助。我们会对您的所有问题进行全面而综合的解答。

卡巴斯基实验室官方网站：	http://www.kaspersky.com.cn
病毒百科全书：	http://www.securelist.com
反病毒实验室：	viruslab@kaspersky.com.cn （仅用于在存档中发送可疑对象）
卡巴一族论坛：	http://bbs.kaspersky.com.cn